Sociétés et jeunes en difficulté

Revue pluridisciplinaire de recherche

20 | Printemps 2018

La place des émotions dans le travail socio-éducatif

La place des émotions dans le travail socio-éducatif

Mael Virat et Catherine Lenzi

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/sejed/8925>

ISSN : 1953-8375

Éditeur

École nationale de la protection judiciaire de la jeunesse

Référence électronique

Mael Virat et Catherine Lenzi, « La place des émotions dans le travail socio-éducatif », *Sociétés et jeunes en difficulté* [En ligne], 20 | Printemps 2018, mis en ligne le 30 septembre 2018, consulté le 19 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/sejed/8925>

Ce document a été généré automatiquement le 19 avril 2019.

Sociétés et jeunes en difficulté est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International.

La place des émotions dans le travail socio-éducatif

Mael Virat et Catherine Lenzi

Changer de questionnement : le besoin d'émotions au travail ?

Tournant émotionnel

- 1 Depuis quelques décennies, nous assistons à un retour du « sensible » dans les sciences humaines et sociales (Barbier, 1994). Il s'agit de ce que certains nomment un « tournant émotionnel » ou « affectif » (Clough et Halley, 2007) qui, en psychologie, est régulièrement qualifié de « révolution affective » (Sander et Scherer, 2014) et a fait suite, dans les années 80, à la « révolution cognitive » des années 60 (Haidt, 2007). Ce tournant affectif, qu'une analyse historique attribue à un essor des travaux sur les émotions en psychologie (Deluermoz, Fureix, Mazurel et Oualdi, 2013 ; Rimé, 2016), ne doit pas tant à la découverte des émotions elles-mêmes qu'à la découverte du rôle central et fonctionnel qu'elles jouent dans les conduites humaines (Damasio, 1995). En effet, les processus affectifs et émotionnels, selon ce qu'en fait l'individu, assurent différentes fonctions au niveau individuel¹ et au niveau interindividuel ou social. Sur ce dernier point, on sait désormais que l'expression affective et émotionnelle influence les émotions, cognitions et comportements d'autrui et favorise l'affiliation ou au contraire la distanciation (Fischer et Manstead, 2008 ; Frijda et Mesquita, 1994 ; Keltner et Haidt, 1999).
- 2 Dans *La concurrence des sentiments*, Julien Bernard (2017) explique combien les sciences sociales entretiennent avec les émotions et les sentiments une relation ambiguë. Hormis chez Norbert Elias qui fait figure d'exception, les émotions ne constituent pas un objet classique des sciences sociales comme en témoignent les travaux des pionniers. Les oppositions binaires entre nature et culture, entre individu et société ou encore entre passion et raison, qui organisent leurs catégories d'analyse, renvoient l'étude des émotions du côté du biologique et de l'individu et divisent implicitement le travail entre

sociologie et psychologie (Bernard, 2017, p. 13-14). Cette segmentation historique ne permet pas de saisir le caractère relationnel (*Ibid.*) et socialement construit des émotions. Il faudra attendre les travaux de l'école de Chicago, notamment dans sa seconde période avec l'interactionnisme symbolique incarné par l'œuvre majeure d'Erving Goffman (1973) pour que soient mises en lumière les formes de la maîtrise des émotions dans les interactions (*Ibid.*). De la même façon, Julien Bernard (2017) rappelle le rôle fondamental qu'a joué, toujours aux États-Unis, la psychologie sociale de Georg Herbert Mead (1934) dans la prise en compte des interactions et de la dynamique des émotions qui s'y jouent. Ainsi, tant en sociologie qu'en psychologie, l'essor de la question des émotions ces dernières décennies tient à la reconnaissance, dans une perspective socioconstructiviste qui permet un dépassement des approches biologique, physiologique et cognitive des émotions, de la nature non simplement individuelle mais également sociale de l'émotion (Averill, 1983 ; Hochschild, 1979).

- 3 De même, le retour des émotions dans les sciences humaines et sociales réaffirme le dépassement du « mythe des passions », véhiculé par une certaine tradition philosophique rationaliste, selon laquelle les émotions, ou plus globalement les affects, n'agiraient que comme des perturbateurs de la rationalité (Deluermoz *et al.*, 2013 ; Putnam et Mumby, 1993). Aujourd'hui, l'opposition conceptuelle entre émotion et rationalité a largement été remise en question (Scherer, 2011). Plus encore, ce « nouveau » regard sur les processus affectifs, outre qu'il a captivé le grand public comme en a témoigné le développement d'un marché des émotions dont le succès économique de l'*Intelligence émotionnelle* (Goleman, 1995) est une parfaite illustration, a plus spécifiquement provoqué une révolution conceptuelle, c'est-à-dire un changement de paradigme, en particulier dans la recherche sur les comportements au travail et dans les organisations (Barsade, Brief et Spataro, 2003).
- 4 Par conséquent, la question des sensibilités et des émotions, plus qu'un objet, se constitue comme un champ de recherche à part entière, dans une recomposition interdisciplinaire extrêmement fertile et dans une démarche de connaissance qui s'offre aux chercheurs comme un puissant outil d'analyse des sociétés présentes et passées (Deluermoz *et al.*, 2016). S'appuyant sur les approches interactionniste, compréhensive ou constructiviste, en passant par la théorie ancrée, l'ethnométhodologie ou encore le style pragmatique, les sciences humaines et sociales s'affirment comme une science de la singularité, davantage centrée sur l'expérience vécue, l'implication des acteurs et leur « for intérieur » pour mieux saisir la dimension existentielle des rapports sociaux (de Gaulejac *et al.*, 2007). Dans le même mouvement, l'histoire, la psychologie sociale, la psychologie et la sociologie (plus particulièrement du travail et des organisations), la clinique de l'activité, les sciences de l'éducation ou encore la science politique, prêtent désormais une attention toute particulière aux émotions, qui, au cours des apprentissages et dans le « réel de l'activité » (Clot, 2008), forgent les ressorts réflexifs, cognitifs et affectifs de l'action.
- 5 Poursuivant cette voie, à travers ce numéro de la revue *Sociétés et Jeunes en Difficulté*, nous proposons d'explorer le travail auprès des enfants et adolescents vulnérables et/ou en difficulté sous le prisme des émotions et de la place qu'elles tiennent dans les processus et les pratiques éducatives. Plus précisément, l'objectif visé est d'éclairer en quoi cette prise en compte des émotions peut renouveler la compréhension des métiers et des pratiques dans le champ du travail socio-éducatif.
- 6 Assez logiquement, saisir la fabrique des émotions (Despret, 1999) au travail passe par une analyse des processus de régulation organisationnelle et de cadrage des émotions à

travers leur voilement/dévoilement (Fernandez, Lézé et Marche, 2008 ; 2014). Sur ce point, les contributions du présent numéro apportent de nombreux éclairages et rejoignent les travaux déjà existants dans des champs voisins, comme celui de la santé (Lewis, 2005 ; Fernandez *et al.*, 2006 ; 2014), ou dans des champs plus éloignés, en particulier celui des relations de service. Ces contributions ne s'intéressent pas uniquement aux émotions telles que définies par la psychologie, c'est-à-dire des processus discrets, transitoires et brefs, nettement différenciés et ayant toujours un objet, mais s'intéressent plus globalement, comme d'autres approches en sociologie des émotions (Fortino, Jeantet et Tcholakova, 2015), aux affects qui les subsument, qui sont des états mentaux caractérisés par leur nature plaisante ou déplaisante (Sander et Scherer, 2014).

Régulation et contrôle des émotions dans le champ socio-éducatif

- 7 Certains travaux ont montré qu'en régulant ses émotions, c'est-à-dire en modifiant le type, l'intensité ou la durée de ses émotions et de leur expression (Gross, 1998b), l'individu fait en sorte qu'elles contribuent à son bien-être ou l'aident à atteindre ses objectifs, aux dépens éventuels de sa propre humeur (Tamir, 2005). Il peut s'agir d'influencer ses propres comportements ou ceux des autres. Selon les contextes, il peut être préférable d'accroître ou de diminuer aussi bien ses émotions positives que négatives (Gross, 2008). S'il est évident qu'accroître et afficher ses émotions positives d'un côté et diminuer et masquer ses émotions négatives de l'autre peut avoir un intérêt dans des contextes de travail variés (Barsade et Gibson, 2007), il n'en demeure pas moins qu'exprimer ses émotions négatives ou taire ses émotions positives a aussi son utilité dans certains contextes, comme en témoigne l'activité professionnelle des huissiers (Sutton, 1991) ou des pompes funèbres (Bernard, 2009).
- 8 Dès lors que l'affectivité n'est plus conçue comme étrangère à la vie professionnelle, c'est-à-dire dès qu'elle est perçue comme utile aux fins de l'organisation (Barsade et Gibson, 2007) et dans la mesure où elle peut être régulée, elle risque aussi d'être instrumentalisée et marchandisée (Hochschild, 1979 ; Putnam et Mumby, 1993). Les émotions ou autres affects manifestés par l'employé peuvent ainsi être soumis à des attentes organisationnelles qui le contraignent à réguler ses émotions, qu'il s'agisse d'évoquer, façonner ou supprimer divers états affectifs. Puisqu'il s'agit de ressentir et d'afficher les états affectifs attendus par l'organisation dans le cadre d'une activité rémunérée, cette régulation a été nommée « travail émotionnel » par Hochschild (1979).
- 9 Le fait que les organisations aient des attentes sur les émotions ressenties et exprimées par leurs employés s'exprime aussi bien au niveau de la sélection, quand il s'agit de recruter des individus avec de « bonnes » compétences émotionnelles (Monier, 2014) ou pour leur tempérament empathique ou enthousiaste (Rafaeli et Sutton, 1987), qu'à travers un certain nombre de pressions (formation, analyse des pratiques, entretiens d'évaluation...), que l'on peut concevoir comme une forme de régulation émotionnelle par l'extérieur, c'est-à-dire une régulation exogène ou extrinsèque (Gross, 2008 ; Leroy, Delelis, Nandrino et Christophe, 2014).
- 10 Dans le champ du travail social et socio-éducatif, peu d'études ont cherché à identifier dans quelle mesure les différentes émotions des professionnels et leur expression contribuaient ou non à ce que les objectifs du travail soient atteints. Quelques travaux ont souligné que les émotions des professionnels ou des usagers pouvaient être une

importante source d'information et que la capacité de régulation individuelle des travailleurs sociaux leur permettait de faire face aux situations les plus stressantes et d'établir un climat favorable à la coopération avec les usagers ou avec les autres professionnels (Collins, 2007 ; Morrison, 2007).

- 11 Néanmoins, la question de la régulation des émotions a essentiellement été abordée sous l'angle du contrôle des affects. Les rares travaux qui y ont accordé une place ont spécifiquement observé qu'une compétence des travailleurs sociaux ou des personnes engagées dans des relations d'aide informelles résidait essentiellement dans leur capacité à réduire leur implication affective² et à contrôler leurs affects (Arnal, 2015 ; Carmack, 1997 ; Charles, 2015 ; Lenzi, Pény *et al.*, 2015 ; Lenzi, 2017 ; Zenasni, Boujut, Woerner et Sultan, 2012). Certains ont vu à cet endroit l'éthos véritable du travailleur social (Charles, 2015 ; Fortino *et al.*, 2015), pour qui l'excès d'émotions paraît inadapté, comme en témoigne les expressions « gérer » ou « neutraliser » ses émotions et ses affects. Pourtant, en dépit du fait que tous les professionnels interrogés relèvent les injonctions de distance et de contrôle des affects, le travail social sans émotions est une pure fiction et apparaît comme quelque chose d'absurde (Dumont, 2010 ; Ingram, 2013).
- 12 Ainsi, bien que les émotions soient au cœur du travail socio-éducatif, les normes émotionnelles, qu'il s'agisse, en surface, des règles d'affichages (Ashforth et Humphrey, 1993 ; Ekman et Friesen, 1969 ; Rafaeli et Sutton, 1987) ou, en profondeur, des règles de sentiments (Hochschild, 1979), contraignent souvent à les rendre invisibles et les passer sous silence, masquant ainsi la dimension affective de la professionnalité (Lenzi, 2017). Cette dimension du travail des intervenants et la ressource pour l'action qu'elle représente est par conséquent peu mise en réflexion au sein des équipes ou de la réflexion scientifique (*Ibid.*).
- 13 Par ailleurs, alors qu'il est demandé explicitement aux intervenants d'être dans une neutralité affective et une maîtrise des affects, on attend d'eux, et de façon paradoxale, qu'ils travaillent avec « ce qu'ils sont » : savoir-être, empathie, aptitude relationnelle... (Lenzi, 2018a). Fernandez, Lézé et Marche rappellent que, pour être efficace, le travail émotionnel doit être invisible et ne pas apparaître comme un travail (2008, p. 6). Pourtant, s'agissant d'un travail vécu et éprouvé et non d'une prescription formelle, les intervenants accumulent dans l'expérience vécue de l'activité émotionnelle nombre de ressources invisibles, réflexives et subversives, indispensables à la perception et à la réception de l'autre en tant que sujet (Lenzi, 2017 ; 2018a).
- 14 Par conséquent, il semble intéressant de s'interroger sur ce que mettent en place les professionnels, individuellement et collectivement, pour s'adapter à ces normes et injonctions contradictoires, afin d'observer les manières dont ils les contournent, les dépassent ou les transgressent pour rendre possible la difficile conciliation et articulation des missions (Lenzi 2016b ; Lenzi, 2018b). Ainsi, l'adaptation des cadres d'intervention nécessite de la part des intervenants des arts-de-faire complexes et tactiques qui rendent possible la rencontre avec les publics sur un terrain semi-clandestin où les rôles et les places de chacun sont redéfinis et où la part des émotions joue à plein (Lenzi, 2016a). Si l'on admet que l'enchantement affectif est au cœur de la relation éducative, il apparaît alors que les sensibilités en actes – celles qui prennent forme dans les interstices et les dégagements des cadres formels et dans la rencontre interpersonnelle – constituent une catégorie d'analyse pertinente pour approcher le travail socio-éducatif et la construction des relations d'autorité dans un contexte contraint (*Ibid.*).

L'expression émotionnelle et l'implication affective dans le travail socio-éducatif méritent d'être davantage documentées

- 15 Bien que le travail émotionnel participe à des formes atténuées de surveillance et de contrôle comme l'ont bien mis en exergue les travaux de Fernandez, Lézé et Marche (2008, p. 9) dans le secteur de la santé, les émotions mises au travail dans le champ socio-éducatif, là aussi, ne peuvent être réduites au rôle qu'elles ont dans les mécanismes de régulation et de domination, elles sont également ce par quoi les acteurs vont jouer avec les règles, les normes et les valeurs afin d'ouvrir des brèches, préserver des espaces intimes et se créer des opportunités (*Ibid.*). Ainsi, en regardant du côté des coulisses de l'action et des ficelles du métier, ce numéro permet, et c'est là son originalité, de dépasser une vision réductrice de l'activité émotionnelle des travailleurs sociaux et des intervenants socio-éducatifs quand celle-ci ne se cantonne qu'au contrôle des affects.
- 16 En effet, amplifier et manifester ses émotions, même négatives, peut avoir un intérêt, comme le reconnaissent parfois certains éducateurs (Virat et Cheval, 2017). Tout d'abord, exprimer une émotion ou une humeur négative peut permettre de stimuler l'empathie et construire une relation interpersonnelle. C'est cet objectif que vise par exemple un éducateur qui manifeste sa peur dans une activité de médiation choisie pour les sensations qu'elle procure ou un éducateur qui n'hésite pas à afficher sa tristesse ou sa colère devant un jeune ou sa famille. En effet, il est admis que le dévoilement de ses propres émotions, qui participe plus globalement au dévoilement de soi, est un moyen de construire une relation d'intimité et de confiance (Le Scelleur et Garneau, 2016). De plus, manifester des émotions négatives peut également servir à influencer le comportement de l'interlocuteur. Par exemple, manifester sa peur à un adolescent qui se met en danger peut servir de signal d'alarme susceptible d'être pris en compte. De même, exprimer sa colère peut inciter l'autre à limiter ou stopper un comportement. Des travaux qui s'intéressent aux émotions des enseignants montrent précisément que la colère est un outil éducatif dans certaines situations particulières (Sutton, 2005). D'autres exemples pourraient illustrer le rôle fonctionnel de l'expression d'une affectivité négative en contexte socio-éducatif, en mobilisant une palette d'émotions plus large que celle des émotions primaires.
- 17 En outre, les professionnels du travail socio-éducatif sont dans une situation bien particulière puisque les effets de la relation établie avec les usagers dépendent de l'authenticité avec laquelle les travailleurs s'y engagent (Munson, Smalling, Spencer *et al.*, 2010 ; Spencer, 2006). Par conséquent, feindre ou masquer ses émotions pose immédiatement une difficulté, puisque ce mécanisme met les individus en position d'inauthenticité (Gross et John, 2003) ou de dissonance émotionnelle (Morris et Feldman, 1996 ; Zapf, Vogt, Seifert *et al.*, 1999). Or, l'inauthenticité, au-delà de ses effets délétères pour l'individu (Brotheridge et Lee, 2002 ; Gross et John, 2003 ; Sheldon, Ryan, Rawsthorne *et al.*, 1997), se laisse également percevoir dans les interactions sociales, comme l'ont montré des expérimentations dans les relations de service (Grandey, Fisk, Mattila *et al.*, 2005). Dans une certaine mesure, l'hypothèse peut donc être faite qu'il est préférable d'exprimer une émotion qui contrevient aux normes émotionnelles plutôt que d'afficher l'émotion prescrite sans la ressentir en profondeur (Brotheridge et Lee, 2002).
- 18 Enfin, d'autres travaux en lien avec le travail éducatif contraint dans le champ de la justice pénale des mineurs (Lenzi, 2016a ; Lenzi, 2016b) ont permis de saisir la place

déterminante que tiennent les émotions et le lien de proximité dans la construction de la relation éducative et des rapports d'autorité en régime fermé. Ceux-ci se réalisent à travers une forme d'expression et de don de soi de la part de l'intervenant et d'ouverture symbolique, à travers la mobilisation de ressorts affectifs. Pour ce faire, les espaces interstitiels et détournements privilégiés admis de tous et même encouragés rendent possible l'instauration d'un lien de proximité et émotionnel avec les mineurs (*Ibid.*).

- 19 De la même manière, certains travaux qualitatifs, qui ont mis en évidence la norme de distance professionnelle, ont également fait apparaître un discours plus critique des professionnels, qui vise à remettre en question cette distance en argumentant sur les bienfaits d'une implication affective forte. Pour certains professionnels, vouloir limiter son implication affective dans la relation aux usagers est parfaitement contre-productif (Charles, 2015 ; Dumont, 2010 ; Lenzi, Pény *et al.*, 2015 ; Virat, 2014). Par conséquent, il semble pertinent de s'intéresser aux stratégies mobilisées pour favoriser le lien affectif et à leurs effets, c'est-à-dire de ne pas s'intéresser uniquement aux stratégies mises en place par les professionnels pour limiter leur implication affective.
- 20 En somme, l'usage de leurs émotions ou de leur affectivité par les professionnels du secteur socio-éducatif reste un champ de recherche qui mérite d'être exploré davantage. Investiguer les bénéfices que tirent les professionnels de leurs émotions et de leur expression devrait rendre cette exploration fructueuse. C'est l'un des objectifs que s'est fixé ce numéro thématique. Bien que cet objectif concerne le monde de la recherche, il intéresse également les professionnels. En effet, l'engouement pour la thématique des émotions est largement partagé par les professionnels du secteur. Pour l'illustrer, il est intéressant de noter que les événements ou communications organisés par la Protection judiciaire de la jeunesse autour de cette thématique³ reçoivent une audience importante. Les professionnels qui y participent se montrent particulièrement intéressés et soulagés de pouvoir parler ouvertement des émotions, de voir reconnaître qu'elles ne sont pas en elles-mêmes la marque d'une insuffisance professionnelle et surtout de voir reconnaître que leur expression pourrait être un aspect mal reconnu de leur professionnalité.

Présentation du numéro

- 21 Pour étendre la recherche sur les émotions au champ du travail socio-éducatif, les contributions du présent numéro abordent quatre axes principaux de questionnement :
  - Quelles sont les émotions spontanément ressenties par les professionnels ? Dans quels contextes ?
  - Quel peut être l'intérêt de ces émotions et de leur expression pour l'accompagnement des enfants et mineurs vulnérables et/ou en difficulté ?
  - Quelles formes de régulation et de contrôle agissent sur l'affectivité des professionnels ?
  - Quels sont les ressources et/ou obstacles individuels, collectifs et organisationnels qui pèsent sur l'usage de l'affectivité comme un outil de travail ?
- 22 Pour apporter des éléments de réponses à ces questionnements, les articles du numéro, dans une perspective résolument pluridisciplinaire (clinique de l'activité, philosophie, psychologie sociale, sciences de l'éducation, sociologie, travail social...), mobilisent des méthodologies variées : analyse de récits (Galvao et Rollin) ou de dossiers (Séverac), autoconfrontation individuelle (Libois ; Stroumza *et al.*), croisée et collective (Libois), entretiens individuels (Bonnet ; Gauthier-Lacasse et Robichaud ; Lanctôt et Turcotte ; Séverac) et collectifs (Lenzi), observations (Bonnet) ou encore questionnaires basés sur

des échelles psychométriques (Virat). Les terrains d'enquête retenus, tous en lien avec l'accompagnement des enfants et adolescents vulnérables et/ou en difficulté, permettent d'analyser les émotions au travail des professionnels de la Protection de l'enfance, parfois plus spécifiquement de la Protection judiciaire de la jeunesse, en France (Lenzi ; Séverac ; Virat), en Suisse (Libois ; Stroumza *et al.*) ou encore au Québec (Lanctôt et Turcotte). Au-delà des champs cités, les textes offrent une diversité d'analyse des métiers et éclairent différemment les parcours de professionnalisation. En effet, certains se situent en amont de l'exercice professionnel, comme c'est le cas avec les apprenants aux métiers de l'animation sociale, socio-éducative et socioculturelle (Galvao et Rollin). D'autres permettent d'approcher l'affectivité d'intervenants socio-éducatifs autre que les éducateurs, comme les assistantes familiales (Séverac), les infirmières et auxiliaires de puériculture en pédiatrie (Bonnet), les enseignants qui exercent auprès d'élèves handicapés ou en difficultés d'adaptation et d'apprentissage au Québec (Gauthier-Lacasse et Robichaud), ou encore les policiers de la brigade de protection des familles et du quart-judiciaire (Bonnet).

- 23 D'un point de vue des angles d'approche, la plupart des auteurs problématisent la question des émotions à un niveau organisationnel, rarement à un niveau politique. En outre, les analyses livrées interrogent peu la place des collectifs de travail et de la délibération dans la reconnaissance de l'activité et de l'autonomie professionnelles. Sans chercher ici à combler ce manque, ce constat nous invite toutefois à mettre en lumière, en amont du numéro, quelques éléments de réflexion dans ce sens.

Reconnaître le travail émotionnel et renforcer l'autonomie professionnelle

Épanouissement ou épuisement ?

- 24 La régulation émotionnelle demande des efforts, automatiques ou réfléchis, et réduit ainsi les ressources mentales disponibles (Gross, 1998a). Il est donc logique que le travail émotionnel ait un coût pour les individus, comme le signalaient les travaux inauguraux d'Hochschild (1983). Toutefois, ce coût dépend d'un certain nombre de facteurs, à commencer par l'adhésion et l'identification de l'employé aux normes, objectifs et valeurs de l'organisation (Gosserand et Diefendorff, 2005).
- 25 Lorsqu'il est obligé de masquer ou feindre ses émotions, l'employé se trouve en situation de dissonance émotionnelle (Morris et Feldman, 1996 ; Zapf *et al.*, 1999) dont les conséquences négatives, en particulier pour les professionnels du service qui ont des contacts importants avec les clients (fréquence, durée, intensité), sont largement documentées (Hülshager et Schewe, 2011). C'est souvent le risque d'épuisement professionnel qui est évalué, l'épuisement étant conçu comme un risque spécifique des emplois à forte charge émotionnelle (Johnson *et al.*, 2005 ; Zapf et Holz, 2006).
- 26 Lorsque l'employé adhère aux normes émotionnelles et qu'il parvient, par un travail émotionnel en profondeur, à ressentir véritablement les émotions attendues, il peut en revanche en tirer un sentiment d'efficacité et d'accomplissement (Ashforth et Humphrey, 1993 ; Brotheridge et Grandey, 2002 ; Humphrey, Ashforth et Diefendorff, 2015 ; Zapf et Holz, 2006). En particulier, lorsque les normes portent sur des émotions positives et prosociales, le travail émotionnel en profondeur est un facteur de satisfaction

professionnelle, comme c'est parfois le cas pour les travailleurs sociaux (Brotheridge et Grandey, 2002).

- 27 Une des manières de rendre explicite que le travail émotionnel puisse avoir des effets parfois positifs, ou au contraire négatifs, consiste à considérer le ratio entre les efforts de régulation à accomplir et les ressources disponibles (Brotheridge et Lee, 2002 ; Hobfoll, 1989 ; Hülshager et Schewe, 2011 ; Schaufeli, Bakker et Van Rhenen, 2009). Les ressources mises en évidence dépendent tout autant des caractéristiques de l'emploi (sentiment d'autonomie au travail ; opportunités d'apprentissage au travail) que des caractéristiques de l'employé (capacité de contrôle de soi) et de ses relations avec ses collègues (soutien social reçu de la part des collègues et des supérieurs hiérarchiques ; *feedbacks* sur la qualité du travail accompli) et avec les clients ou usagers (qualité des relations, reconnaissance obtenue). Ces constats peuvent être rapprochés de la littérature sur l'épuisement professionnel et la satisfaction au travail (Lee et Ashforth, 1996 ; Wharton, 2009), y compris dans le champ du travail social (Lloyd, King et Chenoweth, 2002), qui pointe le rôle de ressources similaires, qu'elles soient liées à l'emploi (autonomie, mobilisation de ses compétences, innovation...) ou aux relations sociales (soutien reçu au travail et à l'extérieur).
- 28 S'il est clair que les individus n'ont pas tous les mêmes capacités de régulation émotionnelle, il n'en demeure pas moins que le travail émotionnel que ces derniers parviennent ou non à accomplir doit également être analysé au prisme des ressources collectives dont ils disposent dans un contexte stressant où la charge émotionnelle est dense et omniprésente, comme c'est le cas dans le travail socio-éducatif (Glomb, Kammeyer-Mueller et Rotundo, 2004 ; Johnson *et al.*, 2005 ; Lloyd *et al.*, 2002).

La reconnaissance manquante

- 29 En opérant sur ses membres un « contrôle des affects », l'institution participe de la négation de la dimension interprétative ou prudentielle⁴ (Champy, 2012) du métier où s'exprime l'activité émotionnelle. Cette négation de la part sensible du travail des intervenants peut se trouver accentuée par une hyper standardisation des pratiques et d'importants efforts réalisés par les services et établissements socio-éducatifs pour quantifier, normaliser, contrôler et uniformiser l'ensemble des pratiques, ce qui laisse peu de place à l'inventivité et à l'expression des ressorts d'affectivité et d'interactivité (Lenzi, 2017).
- 30 Il est possible de faire l'hypothèse que les jeux d'équilibriste auxquels se livrent en permanence les intervenants socio-éducatifs afin d'être présents émotionnellement avec les jeunes, le plus souvent dans des espaces intimes, interstitiels et clandestins, sont source de tensions fortes qui accentuent un sentiment de discrédit professionnel, voire d'incompétence. Plus encore que le surrengagement de soi dans la construction de la relation éducative, nous défendons l'hypothèse que la non reconnaissance d'une partie du travail émotionnel et des dépassements et adaptation du cadre qu'il nécessite peuvent entamer les identités professionnelles et avoir des incidences délétères sur la prise en charge des publics concernés (*Ibid.*).
- 31 Il est admis que la perception d'un manque de soutien au travail par les travailleurs socio-éducatifs est un facteur d'épuisement (Ben-Zur et Michael, 2007 ; Halbesleben, 2006). Il est donc cohérent d'émettre l'hypothèse que le soutien reçu pour l'accomplissement spécifique du travail émotionnel est un facteur d'accomplissement professionnel.

Toutefois, ce soutien n'est possible qu'à condition que le travail émotionnel soit reconnu comme une part centrale de l'activité professionnelle. Par ailleurs, au-delà du soutien accordé par tel ou tel collègue ou responsable hiérarchique, la reconnaissance du travail accompli se montre une ressource qui favorise le travail émotionnel en profondeur (Schaufeli *et al.*, 2009). La reconnaissance plus particulière du travail émotionnel par les organisations, en particulier lorsqu'il représente l'une des principales charges de travail, pourrait donc se montrer une ressource essentielle à sa réalisation. Ainsi, dans le champ de la santé, des auteurs ont proposé le concept de climat d'authenticité. Ce climat d'authenticité, qui caractérise un collectif de travail, est défini comme « la perception d'acceptation et de respect de la part de leurs collègues lorsque des professionnels expriment les émotions qu'ils ressentent » (traduction libre) et se montre une ressource importante qui soutient le travail émotionnel et l'épanouissement des professionnels (Grandey, Foo, Groth et Goodwin, 2012, p. 3).

- 32 Ainsi, la question du positionnement des collectifs de travail et des personnels d'encadrement est cruciale. Considérer les sensibilités au travail comme le creuset de la professionnalité incite donc à regarder du côté des régulations collectives, car il ne suffit pas de révéler des ressorts d'action émotionnels pour que des compétences ou un métier existent, encore moins une profession. La part sensible et adaptative du métier est intimement liée à la défense de l'autonomie professionnelle et à l'expression d'une éthique d'intervention (Lenzi, Milburn *et al.*, 2015 ; Lenzi, Pény *et al.*, 2015). À quels moments les ressorts individuels de l'expérience émotionnelle deviennent des ressources et compétences transversales, reconnues et partagées par tous ? C'est sans doute à cet endroit que le présent numéro thématique apporte le moins d'éclairages.
- 33 Cette orientation, finalement peu interrogée par les différentes contributions rassemblées ici, met l'accent sur les pouvoirs organisationnels. Elle déplace le regard des « savoir-faire » aux « pouvoir-faire ». La notion de « pouvoir-faire » correspond aux pouvoirs que l'organisation confère à la profession - ou au métier - en reconnaissant les marges d'autonomie des acteurs (Lenzi, Milburn *et al.*, 2015 ; Lenzi, Pény *et al.*, 2015). En somme, ce sont tous les espaces collectifs où l'organisation autorise une « délibération prudentielle » (Champy, 2012) sur les modalités et les fins de l'action.

L'autonomie émotionnelle au travail

- 34 Il n'est pas impossible que la mise au jour du rôle de l'affectivité dans le travail permette de repérer que les affects et leur expression participent à la réalisation des objectifs des organisations. En ce sens, cette mise au jour pourrait inciter les organisations à contrôler davantage le travail émotionnel des professionnels, notamment dans un contexte managérial où la rationalisation est une préoccupation centrale (Chauvière, 2009 ; Ravon, 2009). Aussi n'est-il pas inutile de clore cette introduction en insistant sur le lien entre autonomie professionnelle et travail émotionnel.
- 35 L'hypothèse était posée, il y a 25 ans, que le sentiment d'autonomie au travail est lié à la qualité du travail émotionnel accompli et à la satisfaction que l'employé en tire (Wharton, 1993). Des travaux plus récents indiquent en effet que l'autonomie au travail, à l'opposé du contrôle, est une ressource pour le travail émotionnel (Grandey, Fisk et Steiner, 2005 ; Johnson et Spector, 2007). Dès lors, il semble intéressant de remarquer l'existence d'une forme d'autonomie particulière qui concerne l'expression des émotions. Inspiré par Brotheridge et Grandey (2000), nous proposons ainsi le concept d'autonomie

émotionnelle au travail, qui peut être défini comme la liberté et l'indépendance dont dispose l'individu quant à l'expression de ses émotions au travail. Lorsque cette autonomie émotionnelle est grande, les attentes émotionnelles de l'organisation ne disparaissent pas pour autant mais l'écart entre les émotions affichées par l'individu et ces attentes émotionnelles n'est pas sanctionné par les collectifs de travail et l'organisation. Cela revient à dire que les normes émotionnelles s'assouplissent pour n'être plus que des standards qui ne positionnent pas en situation de déviance (Rafaeli et Sutton, 1987) celui qui, à un moment donné, s'en écarte. Pour finir, nous faisons donc l'hypothèse que cette autonomie émotionnelle au travail est tout autant un facteur d'accomplissement et d'efficacité professionnelle des travailleurs socio-éducatifs qu'un axe privilégié pour la reconnaissance de leur professionnalité.

- 36 À ce titre, nous espérons qu'un numéro comme celui-ci œuvre à la visibilité et à la reconnaissance du travail émotionnel des professionnels du secteur socio-éducatif tout autant qu'à la reconnaissance de l'autonomie nécessaire à l'accomplissement de ce travail.

BIBLIOGRAPHIE

Arnal (Caroline), « Professionnaliser les émotions : une injonction qui divise », *La nouvelle revue du travail*, n° 6, 2015, consulté à l'adresse : <https://journals.openedition.org/nrt/2074>

Ashforth (Blake E.) et Humphrey (Ronald H.), « Emotional labor in service roles: The influence of identity », *Academy of management review*, vol. 18, n° 1, 1993, p. 88-115.

Averill (James R.), « Studies on Anger and Aggression », *American Psychologist*, n° 16, 1983, p. 1145-1160.

Barbier (René), « Le retour du "sensible" en sciences humaines », *Pratiques de Formation : Microsociologies*, n° 28, novembre 1994, p. 97-118.

Barsade (Sigal G.), Brief (Arthur P.) et Spataro (Sandra E.), « The affective revolution in organizational behavior: The emergence of a paradigm », dans Greenberg (Gerald), *Organizational behavior: The state of the science*, Mahwah, Lawrence Erlbaum Associates, 2003, p. 3-50.

Barsade (Sigal G.) et Gibson (Donald E.), « Why Does Affect Matter in Organizations? », *Academy of Management Perspectives*, vol. 21, n° 1, 2007, p. 36-59.

Ben-Zur (Hasida) et Michael (Keren), « Burnout, Social Support, and Coping at Work Among Social Workers, Psychologists, and Nurses: The Role of Challenge/Control Appraisals », *Social Work in Health Care*, vol. 45, n° 4, 2007, p. 63-82.

Bernard (Julien), *Croquemort. Une anthropologie des émotions*, Paris, Éditions Métailié, 2009, 224 p.

Bernard (Julien), *La concurrence des sentiments. Une sociologie des émotions*, Paris, Métailié, 2017, 256 p.

Brotheridge (Céleste M.) et Lee (Raymond T.), « Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor », *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 7, n° 1, 2002, p. 57-67.

- Brotheridge (Céleste M.) et Grandey (Alicia A.), « Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work" », *Journal of Vocational Behavior*, vol. 60, n° 1, 2002, p. 17-39.
- Carmack (Betty J.) « Balancing engagement and detachment in caregiving », *Journal of Nursing Scholarship*, vol. 29, n° 2, 1997, p. 139-143.
- Champy (Florent), *La sociologie des professions*, Paris, Presses universitaires de France, 2012, 268 p.
- Charles (Charlène), « Rhétorique émotionnelle et précarité dans le travail social », *La nouvelle revue du travail*, n° 6, 2015. Consulté à l'adresse <https://nrt.revues.org/2093>
- Chauvière (Michel), « Qu'est-ce que la « chalandisation » ? », *Informations sociales*, vol. 152, n° 2, 2009, p. 128-134.
- Clot (Yves), *Travail et pouvoir d'agir*, Paris, Presses universitaires de France, 2008, 296 p.
- Collins (Stewart), « Social workers, resilience, positive emotions and optimism », *Practice*, vol. 19, n° 4, 2007, p. 255-269.
- Dagot (Lionel) et Perié (Oriane), « Le burnout et la dissonance émotionnelle dans l'activité de care en centre d'appel », *Le travail humain*, vol. 77, n° 2, 2014, p. 155-175.
- Damasio (Antonio R.), *L'erreur de Descartes*, Paris, Odile Jacob, 1995, 370 p.
- de Gaulejac (Vincent), Hanique (Fabienne), Roche (Pierre), *La sociologie clinique*, Paris, Erès, 2007, 352 p.
- Deluermoz (Quentin), Fureix (Emmanuel), Mazurel (Hervé) et Oualdi (M'hamed), « Écrire l'histoire des émotions : de l'objet à la catégorie d'analyse », *Revue d'histoire du XIXe siècle*, n° 47, 2013, p. 155-189.
- Deluermoz (Quentin), Granger (Christophe), Mazurel (Hervé) et Vidal-Naquet (Clémentine), « Anatomie du charisme », *Sensibilités. Histoire, critique & sciences sociales*, n° 1, Paris, Éditions Anamosa, 2016, 165 p.
- Despret (Vinciane), *Ces émotions qui nous fabriquent. Ethnopsychologie des émotions*, Paris, Seuil, 2001, 360 p.
- Dumont (Jean-François), « Émotions et relation éducative », *Empan*, n° 4, 2010, p. 150-156.
- Ekman (Paul) et Friesen (Wallace V.), « The repertoire of nonverbal behavior: Categories, origins, usage, and coding », *Semiotica*, vol. 1, n° 1, 1969, p. 49-98.
- Fernandez (Fabrice), Lézé (Samuel) et Marche (Hélène) [dir.], *Le langage social des émotions. Études sur les rapports au corps et à la santé*, Paris, Économica, coll. « sociologiques », 2008, 430 p.
- Fernandez (Fabrice), Lézé (Samuel) et Marche (Hélène) [dir.], *Les émotions. Une approche de la vie sociale*, Paris, Éditions des archives contemporaines, 2014, 162 p.
- Fernandez (Fabrice), Lézé (Samuel) et Marche (Hélène), « Voilement et dévoilement des émotions sur les terrains de la santé : du rapport de sens au rapport de force », *Face à face*, n° 9, 2006. Consulté à l'adresse <http://journals.openedition.org/faceaface/179>
- Fischer (Agneta H.) et Manstead (Antony S.), « Social functions of emotion », dans Lewis (Michael), Haviland-Jones (Jeannette M.) et Feldman Barrett (Lisa), *Handbook of emotions. Third Edition*, New York, The Guilford Press, 2008, p. 456-468.
- Fortino (Sabine), Jeantet (Aurélie) et Tcholakova (Albena), « Émotions au travail, travail des émotions. Présentation du Corpus », *La nouvelle revue du travail*, n° 6, 2015. Consulté à l'adresse <https://journals.openedition.org/nrt/2071>

- Frijda (Nico H.) et Mesquita (Batja), « The social roles and functions of emotion », dans Kitayama (Shinobu) et Marcus (Hazel R.), *Emotion and culture: Empirical studies of mutual influenced*, Washington, American Psychological Association, 1994, p. 51-87.
- Glomb (Theresa M.), Kammeyer-Mueller (John D.) et Rotundo (Maria), « Emotional Labor Demands and Compensating Wage Differentials », *Journal of Applied Psychology*, vol. 89, n° 4, 2004, p. 700-714.
- Goffman (Erving), *La mise en scène de la vie quotidienne. Tome 1 : La présentation de soi*, Paris, Éditions de Minuit, coll. "Le Sens Commun", 1973 [1959], 256 p.
- Goleman (Daniel P.), *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ for character, health and lifelong achievement*, New York, Bantam Books, 1995, 352 p.
- Gosserand (Robin H.) et Diefendorff (James M.), « Emotional Display Rules and Emotional Labor: The Moderating Role of Commitment », *Journal of Applied Psychology*, vol. 90, n° 6, 2005, p. 1256-1264.
- Grandey (Alicia A.), Fisk (Glenda M.), Mattila (Anna S.) et al., « Is "service with a smile" enough? Authenticity of positive displays during service encounters », *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, vol. 96, n° 1, 2005, p. 38-55.
- Grandey (Alicia A.), Fisk (Glenda M.) et Steiner (Dirk D.), « Must « Service With a Smile » Be Stressful? The Moderating Role of Personal Control for American and French Employees », *Journal of Applied Psychology*, vol. 90, n° 5, 2005, p. 893-904.
- Grandey (Alicia A.), Foo (Su Chuen), Groth (Markus) et Goodwin (Robyn E.), « Free to be you and me: A climate of authenticity alleviates burnout from emotional labor », *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 17, n° 1, 2012, p. 1-14.
- Gross (James J.), « Antecedent-and response-focused emotion regulation: divergent consequences for experience, expression, and physiology », *Journal of personality and social psychology*, vol. 74, n° 1, 1998a, p. 224-237.
- Gross (James J.), « The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review », *Review of General Psychology*, vol. 2, n° 3, 1998b, p. 271-299.
- Gross (James J.), « Emotion regulation », dans Lewis (Michael), Haviland-Jones (Jeannette M.) et Feldman Barrett (Lisa), *Handbook of emotions. Third Edition*, New York, The Guilford Press, 2008, p. 497-512.
- Gross (James J.) et John (Oliver P.), « Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being », *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 85, n° 2, 2003, p. 348-362.
- Haidt (Jonathan), « The New Synthesis in Moral Psychology », *Science*, vol. 316, n° 5827, 2007, p. 998-1002.
- Halbesleben (Jonathon R.), « Sources of social support and burnout: a meta-analytic test of the conservation of resources model », *Journal of Applied Psychology*, vol. 91, n° 5, 2006, p. 1134-1145.
- Hobfoll (Stevan E.), « Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress », *American psychologist*, vol. 44, n° 3, 1989, p. 513-524.
- Hochschild (Arlie R.), « Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure », *The American Journal of Sociology*, vol. 85, n° 3, 1979, p. 551-575.
- Hochschild (Arlie R.), *The managed heart*, Berkeley, University of California Press, 1983, 339 p.

- Hülshager (Ute R.) et Schewe (Anna F.), « On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research », *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 16, n° 3, 2011, p. 361-389.
- Humphrey (Ronald H.), Ashforth (Blake E.) et Diefendorff (James M.), « The bright side of emotional labor: The Bright Side of Emotional Labor », *Journal of Organizational Behavior*, vol. 36, n° 6, 2015, p. 749-769.
- Ingram (Richard), « Emotions, social work practice and supervision: an uneasy alliance? », *Journal of Social Work Practice*, vol. 27, n° 1, 2013, p. 5-19.
- Jeantet (Aurélien), « L'émotion prescrite au travail », *Travailler*, 9, n° 1, 2003, p. 99-112.
- Johnson (Hazel-Anne M.) et Spector (Paul E.), « Service with a smile: Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process? », *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 12, n° 4, 2007, p. 319-333.
- Johnson (Sheena) et al., « Work environments, stress, and productivity: An examination using ASSET », *International Journal of Stress Management*, vol. 12, n° 4, 2005, p. 409-423.
- Keltner (Dacher) et Haidt (Jonathan), « Social Functions of Emotions at Four Levels of Analysis », *Cognition & Emotion*, vol. 13, n° 5, 1999, p. 505-521.
- Le Scelleur (Hélène) et Garneau (Stéphanie), « L'auto-divulgateur délibéré au prisme du travail social : entre délégitimation professionnelle et requalification des savoirs d'expérience », *Intervention*, n° 144, 2016, p. 29-41.
- Lee (Raymond T.) et Ashforth (Blake E.), « A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout », *Journal of Applied Psychology*, vol. 81, n° 2, 1996, p. 123-133.
- Lenzi (Catherine), « Mobiliser des ressorts d'action informels et délibérer : la construction de la professionnalité à domicile », dans Puech (Isabelle) et Touahria-Gaillard (Abdia), *L'accompagnement du handicap à domicile. Enjeux moraux, sociaux et politiques*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, 2018a, p. 101-120.
- Lenzi (Catherine), « L'accompagnement des mineurs sous-main de justice entre tâtonnements prudentiels et recomposition de l'ordre éducatif », *Travail et Apprentissages*, n° 19, 2018b, p. 68-87.
- Lenzi (Catherine), « Du contrôle des émotions aux "présences émotionnelles" dans l'accompagnement éducatif des mineurs difficiles », *Les Cahiers Dynamiques*, n° 71, 2017, p. 81-89.
- Lenzi (Catherine), « Comment observer les rapports d'autorité. Enquête en centres éducatifs fermés », *Sensibilités. Histoire, critique & sciences sociales*, n° 1, 2016a, p. 119-133.
- Lenzi (Catherine), « Alice Jaspart, Aux rythmes de l'enfermement. Enquête ethnographique en institution pour jeunes délinquants », *Champ pénal/ Penal field*, vol. 13, 2016b. Consulté à l'adresse <https://journals.openedition.org/champpenal/9324>
- Lenzi (Catherine), Milburn (Philippe) et al., *Les Centres éducatifs fermés : la part cachée du travail éducatif en milieu contraint*, rapport remis à la Mission de recherche Droit et Justice, 2015, 300 p.
- Lenzi (Catherine), Pény (Bernard) et al., *L'ordre éducatif recomposé. L'art de la prudence dans l'accompagnement des mineurs sous-main de justice*, rapport remis à la Mission de recherche Droit et Justice, 2015, 350 p.
- Leroy (Tanguy), Delelis (Gérald), Nandrino (Jean-Louis) et Christophe (Véronique), « Régulations endogène et exogène des émotions : des processus complémentaires et indissociables », *Psychologie Française*, vol. 59, n° 3, 2014, p. 183-197.

- Lewis (Patricia), « Suppression or expression- an exploration of emotion management in a special care baby unit », *Work Employment & Society*, vol. 19, n° 3, 2005, p. 565-581.
- Lloyd (Chris), King (Robert) et Chenoweth (Lesley), « Social work, stress and burnout: A review », *Journal of Mental Health*, vol. 11, n° 3, 2002, p. 255-265.
- Mead (George Herbert), *Mind, self, and society*, Chicago, University of Chicago Press, 1934, 536 p.
- Monier (Hélène), « La gestion des émotions au travail : le cas des policiers d'élite. », *RIMHE : Revue Interdisciplinaire Management, Homme(s) & Entreprise*, vol. 13, n° 4, 2014, p. 105-121.
- Morris (J. Andrew) et Feldman (Daniel C.), « The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor », *The Academy of Management Review*, vol. 21, n° 4, 1996, p. 986-1010.
- Morrison (Tony), « Emotional Intelligence, Emotion and Social Work: Context, Characteristics, Complications and Contribution », *British Journal of Social Work*, vol. 37, n° 2, 2007, p. 245-263.
- Munson (Michelle R.) et al., « A steady presence in the midst of change: Non-kin natural mentors in the lives of older youth exiting foster care », *Children and Youth Services Review*, vol. 32, n° 4, 2010, p. 527-535.
- Putnam (Linda L.) et Mumby (Dennis K.), « Organizations, emotion and the myth of rationality », dans Fineman (Stephen), *Emotion in organizations*, London, Sage Publications, 1993, p. 36-57.
- Rafaeli (Anat) et Sutton (Robert I.), « Expression of Emotion as Part of the Work Role », *The Academy of Management Review*, vol. 12, n° 1, 1987, p. 23-37.
- Ravon (Bertrand), « Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux », *Informations sociales*, vol. 152, n° 2, 2009, p. 60-68.
- Rimé (Bernard), « L'émergence des émotions dans les sciences psychologiques », *L'Atelier du CRH*, n° 16, 2016. Consulté à l'adresse <http://journals.openedition.org/acrh/7293>
- Sander (David) et Scherer (Klaus R.), « Avant-propos », dans Sander (David) et Scherer (Klaus R.), *Traité de psychologie des émotions*, Paris, Dunod, 2014, 496 p.
- Schaufeli (Wilmar B.), Bakker (Arnold B.) et Van Rhenen (Willem), « How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism », *Journal of Organizational Behavior*, vol. 30, n° 7, 2009, p. 893-917.
- Scherer (Klaus R.), « On the rationality of emotions: or, When are emotions rational? », *Social Science Information*, vol. 50, n° 3 4, 2011, p. 330-350.
- Sheldon (Kennon M.), Ryan (Richard M.), Rawsthorne (Laird J.) et Ilardi (Barbara), « Trait Self and True Self: Cross-Role Variation in the Big-Five Personality Traits and Its Relations With Psychological Authenticity and Subjective Well-Being », *Journal of personality and social psychology*, vol. 73, n° 6, 1997, p. 1380-1393.
- Spencer (Renée), « Understanding the Mentoring Process between Adolescents and Adults », *Youth & Society*, vol. 37, n° 3, 2006, p. 287-315.
- Sutton (Robert I.), « Maintaining Norms about Expressed Emotions: The Case of Bill Collectors », *Administrative Science Quarterly*, vol. 36, n° 2, 1991, p. 245-268.
- Sutton (Rosemary E.), « Teachers' emotions and classroom effectiveness: Implications from recent research », *The Clearing House*, vol. 78, n° 5, 2005, p. 229-234.
- Tamir (Maya), « Don't worry, be happy? Neuroticism, trait-consistent affect regulation, and performance », *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 89, n° 3, 2005, p. 449-461.

Virat (Mael), *Dimension affective de la relation enseignant-élève : effet sur l'adaptation psychosociale des adolescents (motivations, empathie, adaptation scolaire et violence) et rôle déterminant de l'amour compassionnel des enseignants*, Thèse de doctorat, université Paul Valéry-Montpellier III, 2014.
Consulté à l'adresse <http://www.theses.fr/2014MON30048>

Virat (Mael) et Cheval (Perrine), « Je t'aime, moi non plus », *Les Cahiers Dynamiques*, n° 71, 2017, p. 67-80.

Wharton (Amy S.), « The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job », *Work and Occupations*, vol. 20, n° 2, 1993, p. 205-232.

Wharton (Amy S.), « The Sociology of Emotional Labor », *Annual Review of Sociology*, vol. 35, n° 1, 2009, p. 147-165.

Zapf (Dieter) et Holz (Melanie), « On the positive and negative effects of emotion work in organizations », *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 15, n° 1, 2006, p. 1-28.

Zapf (Dieter) et al., « Emotion Work as a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument », *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 8, n° 3, 1999, p. 371-400.

Zenasni (Franck), Boujut (Emilie), Woerner (Aude) et Sultan (Serge), « Burnout and empathy in primary care: three hypotheses », *British Journal of General Practice*, vol. 62, n° 600, 2012, p. 346-347.

NOTES

1. Ils apportent de l'information, modifient le traitement de l'information, participent à la prise de décision, favorisent certains comportements.
2. Dans d'autres secteurs professionnels, la dépersonnalisation des relations avec les clients, qui consiste en une réduction de l'implication relationnelle, a pu être décrite comme étant une stratégie de régulation émotionnelle permettant au salarié de se préserver et d'accomplir son travail technique (Dagot et Perié, 2014 ; Jeantet, 2003).
3. Voici quelques exemples : organisation en 2016 des 17èmes journées de valorisation de la recherche à l'École nationale de protection judiciaire (ENPJJ) intitulée *La place des émotions dans le travail socio-éducatif*, publication en 2017 d'un numéro de la revue *Les Cahiers Dynamiques* intitulé *Émotions et travail éducatif*, intégration en 2017 de la thématique des émotions dans le Plan national de formation de la PJJ.
4. À partir de la référence au concept de prudence qu'il emprunte à Aristote, Florent Champy décèle l'existence de professions et de métiers à pratiques prudentielles. Les médecins, les architectes, les enseignants, les policiers et, dans une certaine mesure, les travailleurs sociaux entrent dans cette catégorie. Le lien avec les travaux de cet auteur permet d'éclairer la façon dont, à bien des égards, les ressorts émotionnels activés par les intervenants socio-éducatifs procèdent d'une démarche prudentielle et d'un type d'activité cognitive et pratique qui se construit à partir de multiples tâtonnements et inventions de la pratique (Lenzi, 2018).

AUTEURS

MAEL VIRAT

Mael Virat est chercheur en psychologie à l'École nationale de protection judiciaire de la jeunesse (ENPJJ) et associé au laboratoire Psitec, EA 4072, université de Lille, et au Lirdef, EA 3749, université de Montpellier. Adresse électronique : viratmael@gmail.com

CATHERINE LENZI

Catherine Lenzi est directrice de l'enseignement supérieur et de la recherche à l'Institut régional et européen des métiers de l'intervention sociale (IREIS Rhône-Alpes). Docteure en sociologie depuis 2007, elle est membre du laboratoire Professions, Institutions, Temporalités (PRINTEMPS/CNRS) de l'Université de Versailles, Saint-Quentin-en-Yvelines depuis 2003 et membre du conseil de groupement du GIS Hybrida-IS depuis 2017. Ses travaux, depuis une dizaine d'années, portent sur l'analyse des identités professionnelles, des compétences en actes et des collectifs de travail dans le cadre des recompositions de l'action publique. Depuis 2015, elle s'intéresse plus particulièrement à la place des émotions et aux ressorts de la professionnalité prudentielle dans les champs de la justice pénale des mineurs et de la protection de l'enfance. Adresse électronique : lenzi.catherine@ireis.org